



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MPR/OUV-001-R00

ATENDIMENTO AO USUÁRIO EXTERNO PELA OUVIDORIA

10/2016

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	26/10/2016	OUV	Versão Original

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 11.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos, pág. 13.
 - 4.1) Atender as Demandas dos Usuários dos Serviços Prestados Pela ANAC Recepcionadas Pelo Sistema Informatizado – ECOAR, pág. 13.
 - 4.2) Atender as Demandas dos Usuários dos Serviços Prestados Pela ANAC Recepcionadas por Correspondência, pág. 21.
 - 4.3) Tratar Mensagens Eletrônicas Recepcionadas no E-Mail Institucional da Ouvidoria, pág. 26.
 - 4.4) Atender Chamadas Telefônicas de Usuários para Acompanhamento de Demandas, pág. 31.
 - 4.5) Monitorar as Atividades Criadas para as Áreas Técnicas em Relação ao Prazo de Resposta, pág. 34.
- 5) Disposições Finais, pág. 37.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) O OUV

- 1) Atender as Demandas dos Usuários dos Serviços Prestados Pela ANAC Recepcionadas por Correspondência
- 2) Tratar Mensagens Eletrônicas Recepcionadas no E-Mail Institucional da Ouvidoria

b) Secretaria-OUV

- 1) Atender as Demandas dos Usuários dos Serviços Prestados Pela ANAC Recepcionadas por Correspondência
- 2) Tratar Mensagens Eletrônicas Recepcionadas no E-Mail Institucional da Ouvidoria

c) Técnicos-OUV

- 1) Atender as Demandas dos Usuários dos Serviços Prestados Pela ANAC Recepcionadas Pelo Sistema Informatizado – ECOAR
- 2) Atender as Demandas dos Usuários dos Serviços Prestados Pela ANAC Recepcionadas por Correspondência
- 3) Atender Chamadas Telefônicas de Usuários para Acompanhamento de Demandas
- 4) Monitorar as Atividades Criadas para as Áreas Técnicas em Relação ao Prazo de Resposta
- 5) Tratar Mensagens Eletrônicas Recepcionadas no E-Mail Institucional da Ouvidoria

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos contém os processos de trabalho vinculados ao atendimento prestado pela Ouvidoria aos usuários externos à ANAC via sistema informatizado (ECOAR), e-mail institucional e por telefone.

O MPR estabelece, no âmbito da Ouvidoria - OUV, os seguintes processos de trabalho:

- a) Atender as Demandas dos Usuários dos Serviços Prestados Pela ANAC Recepcionadas Pelo Sistema Informatizado – ECOAR.
- b) Atender as Demandas dos Usuários dos Serviços Prestados Pela ANAC Recepcionadas por Correspondência.
- c) Tratar Mensagens Eletrônicas Recepcionadas no E-Mail Institucional da Ouvidoria.
- d) Atender Chamadas Telefônicas de Usuários para Acompanhamento de Demandas.
- e) Monitorar as Atividades Criadas para as Áreas Técnicas em Relação ao Prazo de Resposta.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

LEI Nº 11.182, DE 27 DE SETEMBRO DE 2005 - Lei de Criação da ANAC;

DECRETO Nº 5.731, DE 20 DE MARÇO DE 2006 - Decreto de Regulamentação da ANAC; e

RESOLUÇÃO ANAC Nº 381, DE 14 DE JUNHO DE 2016 - Regimento interno da ANAC.

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 28 DE JANEIRO DE 2011 - Regulamenta os prazos de resposta a serem observados pelas áreas técnicas da Agência quando da realização de atividades de consultoria técnica em colaboração com a Ouvidoria, bem como os procedimentos que permearão as atividades dos consultores.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Grupo Organizacional	Descrição
O OUV	Grupo representado pelo Chefe da Ouvidoria, bem como seu substituto legal.
Secretaria-OUV	Grupo da Ouvidoria responsável pelo tratamento de documentos recebidos e emitidos.
Técnicos-OUV	Equipe da Ouvidoria que trata manifestações no ECOAR, elabora documentos, relatórios, apresentações, entre outras coisas que sejam necessárias nas atividades da Ouvidoria

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Ouvidoria - OUV. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Ouvidor aprovar todas as revisões deste MPR.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;

- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

2. DEFINIÇÕES

Este MPR não possui definições.

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
Manual do Sistema ECOAR	Manual do sistema ECOAR
Modelos de Resposta da Ouvidoria	Modelos de resposta da Ouvidoria a ser emitido aos usuários que encaminharem mensagem para o e-mail funcional da Ouvidoria

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 4, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Analisa documento recebido da área técnica da ANAC, com atenção, para orientar resposta ao usuário.	O OUV
Analisa documento recebido, com atenção, identificando o assunto e a área técnica responsável.	O OUV
Analisa resposta da área técnica com atenção, verificando se os pontos abordados pelo usuário foram atendidos.	Técnicos-OUV

Analisa, com atenção, os conteúdos das mensagens eletrônicas recebidas no e-mail institucional da Ouvidoria, dando tratamento devido.	Técnicos-OUV
Analisa, de forma atenta e com base nas atribuições da Ouvidoria, conteúdos de manifestações presentes no repositório da Ouvidoria no FOCUS para identificação das que são de competência da Ouvidoria ou do Fale com a ANAC.	Técnicos-OUV
Aponta manifestações de usuários com respostas pendentes, e fora do prazo regulamentar, às áreas técnicas da ANAC por meio do Outlook.	Técnicos-OUV
Classifica as manifestações transferidas do sistema FOCUS para o sistema ECOAR com atenção, com base na lista existente no sistema ECOAR.	Técnicos-OUV
Classifica manifestações presentes no repositório da Ouvidoria no sistema FOCUS com atenção, de acordo com a classificação de transferência.	Técnicos-OUV
Consulta documentos e processos em sistemas da informação, com agilidade e atenção, de forma a analisar informações das manifestações dos usuários.	Técnicos-OUV
Consulta informações de aeronautas no Sistema SACI com agilidade e atenção, de forma a analisar informações das manifestações dos usuários.	Técnicos-OUV
Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.	Técnicos-OUV
Examina diariamente o cumprimento de prazo regulamentar pelas áreas técnicas pelo sistema ECOAR, em relação às manifestações sob sua responsabilidade.	Técnicos-OUV
Opera o Sistema ECOAR, com atenção, analisando e tratando manifestações sob sua responsabilidade.	Técnicos-OUV
Opera o sistema SEI com atenção para registrar documentos externos, conforme legislação pertinente.	Secretaria-OUV
Realiza atendimento telefônico de usuários que buscam o acompanhamento de manifestações registradas na Ouvidoria, com atenção, polidez e agilidade.	Técnicos-OUV

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
ECOAR	Sistema desenvolvido para receber questionamentos de usuários externos feitos à ouvidoria da ANAC, no qual são inseridas as respostas das áreas técnicas responsáveis. O ECOAR só pode ser acessado pelo browser Internet Explorer.	http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp
FOCUS	Sistema desenvolvido para receber os questionamentos de usuários externos feitos ao endereço da ANAC na internet, que não sejam destinadas à Ouvidoria da ANAC.	http://www2.anac.gov.br/arus/focus
Outlook Web	Sistema de e-mails corporativo da ANAC, destinado ao recebimento e envio manual de e-mails, bem como à criação de regras automáticas de armazenamento em pastas e/ou envio de e-mails.	https://correio.anac.gov.br
SACI	Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil	https://sistemas.anac.gov.br/saci/
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei
SIGAD	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos. Sistema utilizado para o gerenciamento, consulta e trâmite de documentos e de processos.	http://sigad.anac.gov.br/proton/

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

4. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

4.1 Atender as Demandas dos Usuários dos Serviços Prestados Pela ANAC Recepcionadas Pelo Sistema Informatizado – ECOAR

Este Processo de Trabalho trata do fluxo do atendimento das manifestações (denúncias, reclamações, elogios, críticas e sugestões) dos usuários dos serviços prestados pela ANAC, recepcionadas pelo sistema informatizado ECOAR.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Reclamação, sugestão, elogio, crítica ou denúncia recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Registro encerrado.
- b) Resposta encaminhada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: Técnicos-OUV.

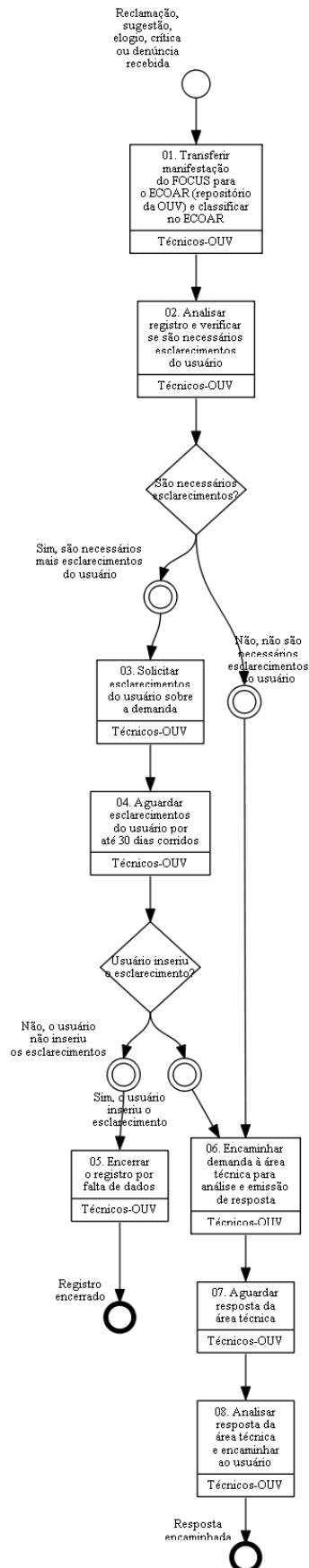
Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Classifica manifestações presentes no repositório da Ouvidoria no sistema FOCUS com atenção, de acordo com a classificação de transferência; (2) Consulta informações de aeronautas no Sistema SACI com agilidade e atenção, de forma a analisar informações das manifestações dos usuários; (3) Analisa, de forma atenta e com base nas atribuições da Ouvidoria, conteúdos de manifestações presentes no repositório da Ouvidoria no FOCUS para identificação das que são de competência da Ouvidoria ou do Fale com a ANAC; (4) Classifica as manifestações transferidas do sistema FOCUS para o sistema ECOAR com atenção, com base na lista existente no sistema ECOAR; (5) Analisa resposta da área técnica com atenção, verificando se os pontos abordados pelo usuário foram atendidos; (6) Consulta documentos e processos em sistemas da informação, com agilidade e atenção, de forma a analisar informações das manifestações dos usuários; (7) Opera o Sistema ECOAR, com atenção, analisando e tratando manifestações sob sua responsabilidade.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manual do Sistema ECOAR".



MPR/OUV-001-R00

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Transferir manifestação do FOCUS para o ECOAR (repositório da OUV) e classificar no ECOAR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: As manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, críticas e elogios) direcionadas à Ouvidoria, registradas tanto via central de atendimento da ANAC, pelo 163, ou via internet, através do link

<http://www2.anac.gov.br/arus/focus/faleconosco/validarUsuario.asp?FC=E>, ficam em um repositório específico dentro do Sistema FOCUS, que é gerenciado pela Gerência Técnica de Gestão da Informação - GTGI, da Superintendência de Administração e Finanças. Apenas quem possui o perfil de "BackOffice Ouvidoria" no Sistema FOCUS tem acesso às manifestações presentes no repositório específico.

Todas as manifestações de Ouvidoria devem ser transferidas do Sistema FOCUS para o Sistema ECOAR. As que não são de Ouvidoria permanecem no sistema FOCUS para tratamento pela GTGI. A transferência para o ECOAR ou permanência no FOCUS depende do tipo de classificação que será feita na manifestação, conforme procedimento abaixo:

Para acessar as manifestações presentes no repositório, faz-se necessário o seguinte caminho:

1) acessar o sistema FOCUS pelo link

<http://www2.anac.gov.br/arus/focus/sis/validaUsuario.asp> e digitar o login e senha, previamente cadastrados pelo administrador do sistema;

2) clicar em "Tratar Manifestação" e depois em "Lista Geral Abertas";

3) na tela seguinte será possível visualizar o número da manifestação, a data de registro, a situação e o nome do usuário de todas as manifestações. Para a leitura do teor da manifestação, é necessário clicar sobre o número da manifestação. Na janela que se abre, após a leitura do conteúdo e identificando que se trata de uma manifestação de Ouvidoria, é necessário incluir em todos os campos possíveis a opção Ouvidoria. Com isso, a manifestação em análise será encerrada no FOCUS e transferida para o ECOAR, gerando um novo número de protocolo de acordo com a sequência do ECOAR. No histórico da manifestação do FOCUS, será apresentada uma mensagem ao usuário informando o novo número de protocolo, onde acompanhar o registro e que a demanda foi direcionada à Ouvidoria para tratamento. No caso de a manifestação não ser de Ouvidoria, a exemplo de reclamação contra empresa aérea, a classificação a ser utilizada é: Objeto: Outros; Empresa: Não-aplicável; Tipo de Voo: Não-aplicável; Aeroporto: Não-aplicável; Assunto: Outros; Tipo de Manifestação: Reclamação. Com isso, a manifestação deixa de ficar vinculada ao perfil de "BackOffice Ouvidoria" e passa a ser tratado pela GTGI/SAF.

O procedimento acima deve ser feito para todas as manifestações presentes no repositório específico da Ouvidoria no FOCUS.

Logo após a transferência das manifestações de Ouvidoria do FOCUS para o ECOAR, deve-se seguir os seguintes passos:

- 1) acessar o sistema ECOAR pelo link <http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp> e inserir login e senha, previamente cadastrados pelo administrador do sistema;
- 2) clicar em "Tratar Solicitação" e depois em "Pesquisar Solicitação";
- 3) na tela seguinte, deve-se inserir no campo "Dados do Período" o dia em que foi feita a transferência da manifestação do FOCUS para o ECOAR e clicar em "Pesquisar" na parte inferior da tela.
- 4) na tela seguinte, é possível visualizar, principalmente: o número da solicitação, a data do registro (refere-se a data de transferência do FOCUS), a situação, o nome do usuário e o assunto (todos ficam inicialmente como ARUS). Nesta tela, é necessário fazer a classificação da manifestação do usuário de acordo com a lista existente no sistema ECOAR. Para isso, deve-se clicar sobre o número de protocolo e, na janela seguinte, escolher a opção "Visualizar" e, posteriormente, a aba "Reclassificar". No campo "Observação:", inserir o texto "classificação" e clicar em "Alterar Diagnóstico";
- 5) na janela seguinte, fazer a classificação conforme conteúdo da manifestação do usuário e clicar em "Salvar"; quando a janela fechar, clicar em "Salvar" novamente.

Após a classificação, a manifestação será distribuída pelo próprio sistema ECOAR para um dos técnicos da Ouvidoria para o devido tratamento.

COMPETÊNCIAS:

- Classifica as manifestações transferidas do sistema FOCUS para o sistema ECOAR com atenção, com base na lista existente no sistema ECOAR.
- Classifica manifestações presentes no repositório da Ouvidoria no sistema FOCUS com atenção, de acordo com a classificação de transferência.
- Analisa, de forma atenta e com base nas atribuições da Ouvidoria, conteúdos de manifestações presentes no repositório da Ouvidoria no FOCUS para identificação das que são de competência da Ouvidoria ou do Fale com a ANAC.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do Sistema ECOAR.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: FOCUS, ECOAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar registro e verificar se são necessários esclarecimentos do usuário".

02. Analisar registro e verificar se são necessários esclarecimentos do usuário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Os técnicos da Ouvidoria são servidores ou colaboradores que atuam na Ouvidoria fazendo o direcionamento das manifestações de acordo com o teor para a análise e emissão de resposta pelas áreas técnicas da ANAC.

Para o tratamento das manifestações pelos técnicos da Ouvidoria, deve-se fazer o seguinte:

- 1) acessar o sistema ECOAR pelo link <http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp> e digitar o login e senha, previamente cadastrados pelo administrador do sistema;
- 2) clicar em "Tratar Solicitação" e depois em "Lista Individual";
- 3) no filtro, escolher a opção "A receber";
- 4) clicar sobre o número da solicitação e depois em "Tratar";

5) fazer a leitura do conteúdo da manifestação do usuário para verificar se seria necessária mais alguma informação para que a área técnica da ANAC possa analisar a manifestação do usuário. Caso, seja necessária mais informação, o fluxo passa para a atividade nº 3. Caso não, fluxo passar para a atividade nº 06.

Observação: eventualmente e, de acordo com o teor da manifestação do usuário no ECOAR, será necessário consultar os sistemas FOCUS, SIGAD, SEI e SACI para aprofundamento do que foi relatado pelo usuário.

COMPETÊNCIAS:

- Consulta informações de aeronautas no Sistema SACI com agilidade e atenção, de forma a analisar informações das manifestações dos usuários.
- Consulta documentos e processos em sistemas da informação, com agilidade e atenção, de forma a analisar informações das manifestações dos usuários.
- Opera o Sistema ECOAR, com atenção, analisando e tratando manifestações sob sua responsabilidade.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do Sistema ECOAR.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: FOCUS, ECOAR, SACI, SIGAD, SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "São necessários esclarecimentos?" seja "sim, são necessários mais esclarecimentos do usuário", deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar esclarecimentos do usuário sobre a demanda". Caso a resposta seja "não, não são necessários esclarecimentos do usuário", deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar demanda à área técnica para análise e emissão de resposta".

03. Solicitar esclarecimentos do usuário sobre a demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Para solicitar mais informações ao usuário, o técnico da Ouvidoria deve utilizar a aba "Solicitar Esclarecimento", detalhando o que seria necessário para o melhor tratamento da manifestação pela área técnica.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do Sistema ECOAR.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar esclarecimentos do usuário por até 30 dias corridos".

04. Aguardar esclarecimentos do usuário por até 30 dias corridos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Aguardar a inclusão de esclarecimentos pelo usuário por até 30 dias corridos

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Usuário inseriu o esclarecimento?" seja "não, o usuário não inseriu os esclarecimentos", deve-se seguir para a etapa "05. Encerrar o registro por falta de dados". Caso a resposta seja "sim, o usuário inseriu o esclarecimento", deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar demanda à área técnica para análise e emissão de resposta".

05. Encerrar o registro por falta de dados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Sempre que o técnico da Ouvidoria verificar que um esclarecimento solicitado ao usuário não foi respondido em um prazo de 30 dias corridos, poderá utilizar a opção “encerrar por falta de dados” para finalizar a demanda. Contudo, além da justificativa de encerramento, é importante informar ao usuário sobre os procedimentos para reabertura da demanda.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do Sistema ECOAR.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

06. Encaminhar demanda à área técnica para análise e emissão de resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: O atendimento às demandas de usuários da Ouvidoria é feito em regra, após consulta às áreas técnicas em que há pontos focais. Deste modo, para solicitação de resposta ao consultor, o técnico deverá utilizar o campo “criar atividade”.

O técnico possui 800 caracteres para comunicação com o consultor. Poderá ser feito o envio de interação padrão constante do espaço Ouvidoria na rede ou ser colocado texto próprio para atendimento de itens da competência de uma área, pois poderão existir situações em que seja necessário consultar mais de uma área.

Antes de qualquer coisa o técnico deverá clicar na lupa, após a palavra Superintendência e escolher por sigla um dos órgãos cadastrados no sistema. Logo após, inserir o texto no campo “descrição” e salvar.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do Sistema ECOAR.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Aguardar resposta da área técnica".

07. Aguardar resposta da área técnica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Neste momento, deve-se aguardar que o consultor da área técnica responda a manifestação de acordo com o prazo regulamentar.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Analisar resposta da área técnica e encaminhar ao usuário".

08. Analisar resposta da área técnica e encaminhar ao usuário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Para visualização das respostas emitidas pelos consultores das áreas técnicas, os técnicos da Ouvidoria devem fazer o seguinte:

- 1) acessar o sistema ECOAR pelo link <http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp> e digitar o login e senha, previamente cadastrados pelo administrador do sistema;
- 2) clicar em "Tratar Solicitação" e depois em "Lista Individual";
- 3) no filtro, escolher a opção "Em providência, atividade(s) concluída(s)";
- 4) clicar sobre o número da solicitação e visualizar a resposta na aba "Criar Atividade" ou em "Atividades" na parte inferior da janela aberta;
- 5) após a análise da adequação da resposta, deve-se utilizar a aba "Responder" para a emissão da resposta ao usuário com até 3000 caracteres.

Observação: eventualmente, será necessário consultar os sistemas FOCUS, SIGAD, SEI e SACI antes da emissão de resposta ao usuário.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa resposta da área técnica com atenção, verificando se os pontos abordados pelo usuário foram atendidos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do Sistema ECOAR.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: FOCUS, ECOAR, SIGAD, SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.2 Atender as Demandas dos Usuários dos Serviços Prestados Pela ANAC Recepcionadas por Correspondência

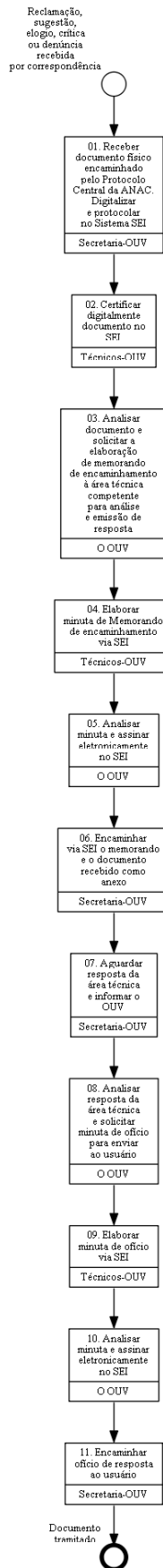
Consiste no Tratamento da Manifestação Recepcionadas pela Ouvidoria Via Correspondência

O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Reclamação, sugestão, elogio, crítica ou denúncia recebida por correspondência", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Documento tramitado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: O OUV, Secretaria-OUV, Técnicos-OUV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa documento recebido da área técnica da ANAC, com atenção, para orientar resposta ao usuário; (2) Analisa documento recebido, com atenção, identificando o assunto e a área técnica responsável; (3) Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação; (4) Opera o sistema SEI com atenção para registrar documentos externos, conforme legislação pertinente.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Receber documento físico encaminhado pelo Protocolo Central da ANAC. Digitalizar e protocolar no Sistema SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria-OUV.

DETALHAMENTO: Ao receber algum documento no protocolo setorial da Ouvidoria, o(a) secretário(a) deve fazer a conferência se todos os documentos físicos estão corretos e se realmente são destinados à Ouvidoria.

Após o recebimento do documento físico, o(a) secretário(a) digitalizar o documento e protocolar no SEI. O(A) secretário(a) deve repassar o documento original ao Técnico da Ouvidoria responsável pela Certificação Digital.

COMPETÊNCIAS:

- Opera o sistema SEI com atenção para registrar documentos externos, conforme legislação pertinente.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Certificar digitalmente documento no SEI".

02. Certificar digitalmente documento no SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: O técnico responsável pela certificação digital deve acessar o SEI e certificar o documento conferindo de acordo com o documento físico original.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar documento e solicitar a elaboração de memorando de encaminhamento à área técnica competente para análise e emissão de resposta".

03. Analisar documento e solicitar a elaboração de memorando de encaminhamento à área técnica competente para análise e emissão de resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O OUV.

DETALHAMENTO: O Ouvidor deve analisar o documento recebido e solicitar ao técnico da Ouvidoria que elabore minuta de Memorando para direcionamento à área técnica da Agência.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa documento recebido, com atenção, identificando o assunto e a área técnica responsável.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar minuta de Memorando de encaminhamento via SEI".

04. Elaborar minuta de Memorando de encaminhamento via SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Após a solicitação do Ouvidor, o técnico da Ouvidoria deve elaborar no SEI minuta de Memorando a ser avaliada pelo Ouvidor.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Analisar minuta e assinar eletronicamente no SEI".

05. Analisar minuta e assinar eletronicamente no SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O OUV.

DETALHAMENTO: O Ouvidor deve analisar a minuta de Memorando elaborada pelo Técnico da Ouvidoria, solicitando ajustes, se necessário. Caso a minuta seja aprovada, deve assinar eletronicamente no SEI e informar ao(à) Secretário(a) para posterior tramitação à área técnica da Agência.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar via SEI o memorando e o documento recebido como anexo".

06. Encaminhar via SEI o memorando e o documento recebido como anexo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria-OUV.

DETALHAMENTO: O(A) secretário(a) deve providenciar o tramite do Memorando e anexos via SEI para a área técnica da Agência

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Aguardar resposta da área técnica e informar o OUV".

07. Aguardar resposta da área técnica e informar o OUV

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria-OUV.

DETALHAMENTO: Após a recepção do documento de resposta da área técnica via SEI, deve-se informar ao Ouvidor para que faça a análise.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Analisar resposta da área técnica e solicitar minuta de ofício para enviar ao usuário".

08. Analisar resposta da área técnica e solicitar minuta de ofício para enviar ao usuário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O OUV.

DETALHAMENTO: Após a análise de documento de resposta da área técnica, o Ouvidor deve solicitar ao Técnico da Ouvidoria a elaboração de minuta de Ofício de resposta ao usuário.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa documento recebido da área técnica da ANAC, com atenção, para orientar resposta ao usuário.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Elaborar minuta de ofício via SEI".

09. Elaborar minuta de ofício via SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: O Técnico da Ouvidoria deve elaborar, via SEI, minuta de Ofício de resposta ao usuário a ser avaliada pelo Ouvidor.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Analisar minuta e assinar eletronicamente no SEI".

10. Analisar minuta e assinar eletronicamente no SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O OUV.

DETALHAMENTO: O Ouvidor deve avaliar a minuta de Ofício elaborada pelo técnico da Ouvidoria e solicitar ajustes, se necessário. Aprovando-se a minuta, deve assiná-la eletronicamente via SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Encaminhar ofício de resposta ao usuário".

11. Encaminhar ofício de resposta ao usuário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria-OUV.

DETALHAMENTO: O(A) Secretário(a) deve fazer o tramite do Ofício de resposta para o Protocolo Central para direcionamento final ao usuário.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.3 Tratar Mensagens Eletrônicas Recepcionadas no E-Mail Institucional da Ouvidoria

Consiste na Proposição de Correções ou de Novas Medidas e/ou Normas Voltadas para Melhoria da Prestação dos Serviços da ANAC

O processo contém, ao todo, 10 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mensagem eletrônica recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

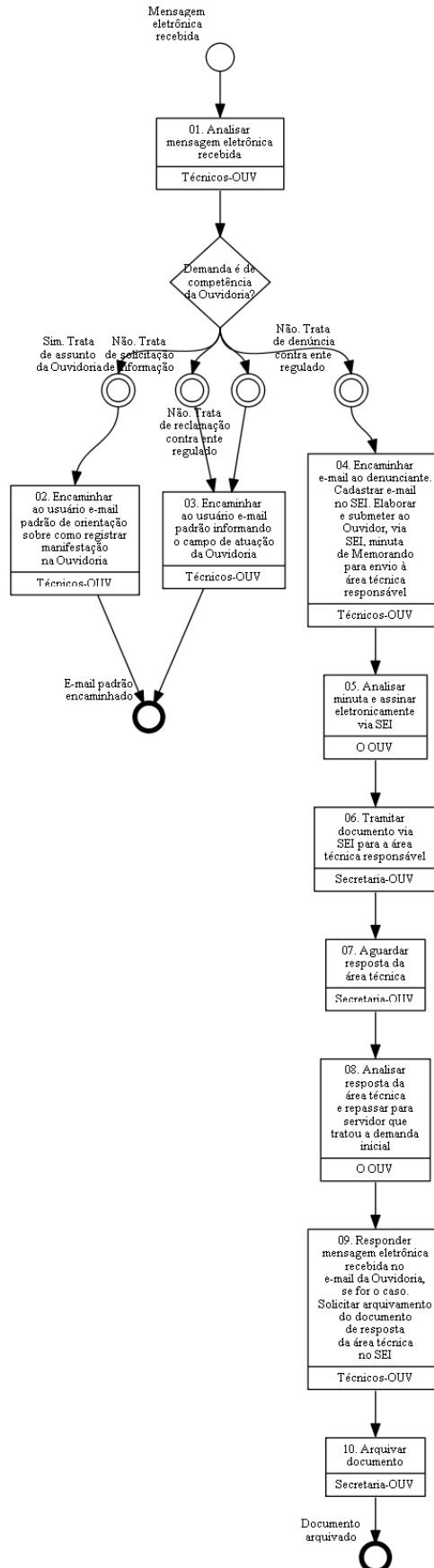
- a) E-mail padrão encaminhado.
- b) Documento arquivado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: O OUV, Secretaria-OUV, Técnicos-OUV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa documento recebido da área técnica da ANAC, com atenção, para orientar resposta ao usuário; (2) Analisa, com atenção, os conteúdos das mensagens eletrônicas recebidas no e-mail institucional da Ouvidoria, dando tratamento devido; (3) Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Modelos de Resposta da Ouvidoria".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Analisar mensagem eletrônica recebida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: O Técnico com acesso ao e-mail funcional da Ouvidoria (ouvidoria@anac.gov.br) deve monitorar diariamente as mensagens recebidas, verificando se o teor tem relação com as atividades da Ouvidoria.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa, com atenção, os conteúdos das mensagens eletrônicas recebidas no e-mail institucional da Ouvidoria, dando tratamento devido.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Demanda é de competência da Ouvidoria?" seja "não. Trata de solicitação de informação", deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar ao usuário e-mail padrão informando o campo de atuação da Ouvidoria". Caso a resposta seja "sim. Trata de assunto da Ouvidoria", deve-se seguir para a etapa "02. Encaminhar ao usuário e-mail padrão de orientação sobre como registrar manifestação na Ouvidoria". Caso a resposta seja "não. Trata de reclamação contra ente regulado", deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar ao usuário e-mail padrão informando o campo de atuação da Ouvidoria". Caso a resposta seja "não. Trata de denúncia contra ente regulado", deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar e-mail ao denunciante. Cadastrar e-mail no SEI. Elaborar e submeter ao Ouvidor, via SEI, minuta de Memorando para envio à área técnica responsável".

02. Encaminhar ao usuário e-mail padrão de orientação sobre como registrar manifestação na Ouvidoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Tratando-se de assunto da Ouvidoria, o técnico deve encaminhar e-mail, conforme modelo constante no artefato "Modelos de resposta da Ouvidoria".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelos de Resposta da Ouvidoria.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Encaminhar ao usuário e-mail padrão informando o campo de atuação da Ouvidoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Tratando-se de pedido de informação ou reclamação contra ente regulado, o técnico deve encaminhar e-mail, conforme modelos constantes no artefato "Modelos de resposta da Ouvidoria".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelos de Resposta da Ouvidoria.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Encaminhar e-mail ao denunciante. Cadastrar e-mail no SEI. Elaborar e submeter ao Ouvidor, via SEI, minuta de Memorando para envio à área técnica responsável

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Em se tratando de denúncia, o técnico deverá realizar as seguintes ações:

- a) encaminhar e-mail ao denunciante, conforme modelo constante no artefato "Modelos de resposta da Ouvidoria".
- b) elaborar e submeter ao Ouvidor, via SEI, minuta de Memorando para envio à área técnica responsável.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelos de Resposta da Ouvidoria.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, Outlook Web.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Analisar minuta e assinar eletronicamente via SEI".

05. Analisar minuta e assinar eletronicamente via SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O OUV.

DETALHAMENTO: Analisar mensagem recebida junto com a minuta de Memorando. Solicitar ajustes, se necessário. Assinar Memorando eletronicamente via SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Tramitar documento via SEI para a área técnica responsável".

06. Tramitar documento via SEI para a área técnica responsável

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria-OUV.

DETALHAMENTO: O(A) secretário(a) deve fazer o trâmite do memorando, juntamente com o e-mail, para a área técnica responsável.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Aguardar resposta da área técnica".

07. Aguardar resposta da área técnica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria-OUV.

DETALHAMENTO: O(A) secretário(a) deve aguardar a resposta da área técnica para posterior encaminhamento ao Ouvidor

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Analisar resposta da área técnica e repassar para servidor que tratou a demanda inicial".

08. Analisar resposta da área técnica e repassar para servidor que tratou a demanda inicial

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O OUV.

DETALHAMENTO: Analisar resposta da área técnica e repassar para servidor que tratou a demanda inicial, determinando nova diligência, se necessário.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa documento recebido da área técnica da ANAC, com atenção, para orientar resposta ao usuário.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Responder mensagem eletrônica recebida no e-mail da Ouvidoria, se for o caso. Solicitar arquivamento do documento de resposta da área técnica no SEI".

09. Responder mensagem eletrônica recebida no e-mail da Ouvidoria, se for o caso. Solicitar arquivamento do documento de resposta da área técnica no SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Responder mensagem eletrônica recebida no e-mail da Ouvidoria, informando ao denunciante o que for oferecido pela área técnica responsável, se for o caso, e solicitar o arquivamento via SEI

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, Outlook Web.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Arquivar documento".

10. Arquivar documento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria-OUV.

DETALHAMENTO: O(A) secretário(a) deve proceder com o arquivamento no SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.4 Atender Chamadas Telefônicas de Usuários para Acompanhamento de Demandas

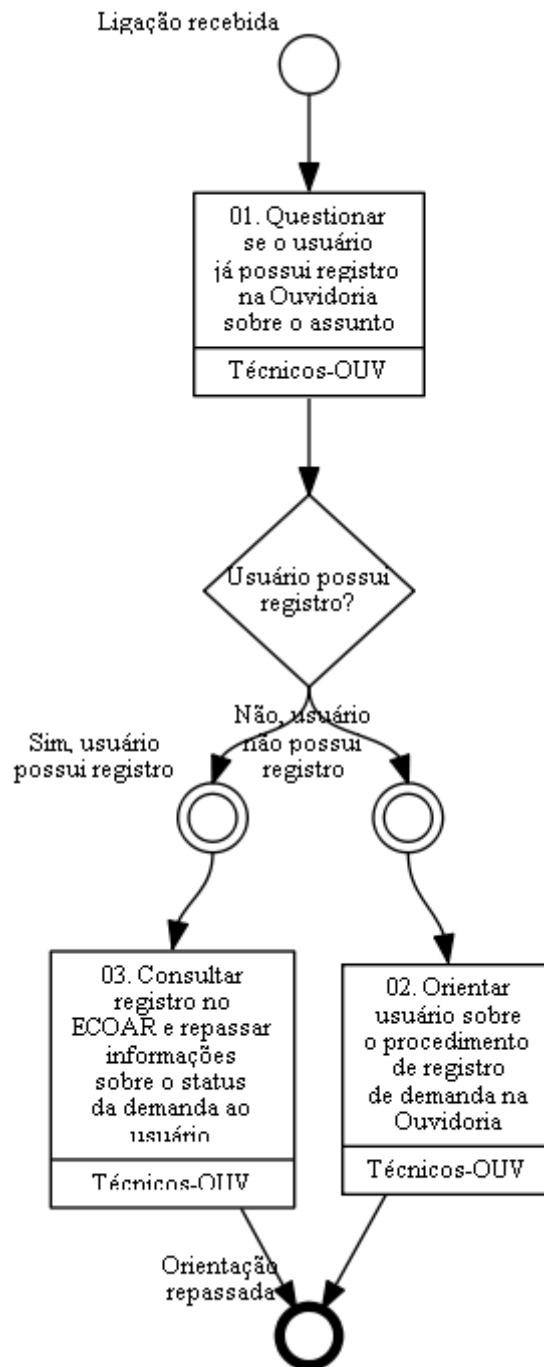
Processo Consiste no Atendimento de Chamadas Telefônicas de Usuários para Acompanhamento de Demandas Registradas no ECOAR

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Ligação recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Orientação repassada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: Técnicos-OUV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Realiza atendimento telefônico de usuários que buscam o acompanhamento de manifestações registradas na Ouvidoria, com atenção, polidez e agilidade.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Questionar se o usuário já possui registro na Ouvidoria sobre o assunto

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Ao atender o telefone, o técnico deverá saudar o usuário fazendo identificação da área e seu nome, questionando logo em seguida em que pode ajudar.

Após a exposição pelo usuário, deve-se questionar se ele já possui registro de manifestação na Ouvidoria. Em caso negativo, proceder com as ações previstas no item 02 do fluxo. Já se afirmativo, proceder com as ações previstas no item 03 do fluxo.

COMPETÊNCIAS:

- Realiza atendimento telefônico de usuários que buscam o acompanhamento de manifestações registradas na Ouvidoria, com atenção, polidez e agilidade.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Usuário possui registro?" seja "não, usuário não possui registro", deve-se seguir para a etapa "02. Orientar usuário sobre o procedimento de registro de demanda na Ouvidoria". Caso a resposta seja "sim, usuário possui registro", deve-se seguir para a etapa "03. Consultar registro no ECOAR e repassar informações sobre o status da demanda ao usuário".

02. Orientar usuário sobre o procedimento de registro de demanda na Ouvidoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Na inexistência de registro, o técnico deve informar ao usuário sobre os canais existentes para recepção de manifestações pela Ouvidoria, quais sejam: telefone tridígito 163, opção 4; internet pelo link <http://www2.anac.gov.br/arus/focus/faleconosco/validarUsuario.asp?FC=E>, acessível pelos seguintes passos: a) acessar o site da ANAC (www.anac.gov.br); b) acessar página da Ouvidoria; c) escolher opção de registro eletrônico, conforme orientações da página.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Consultar registro no ECOAR e repassar informações sobre o status da demanda ao usuário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Na existência de registro, o técnico deve solicitar o número de protocolo ou CPF do usuário, seguindo com acesso ao sistema ECOAR no link <http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp> para o repasse das informações ao usuário.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.5 Monitorar as Atividades Criadas para as Áreas Técnicas em Relação ao Prazo de Resposta

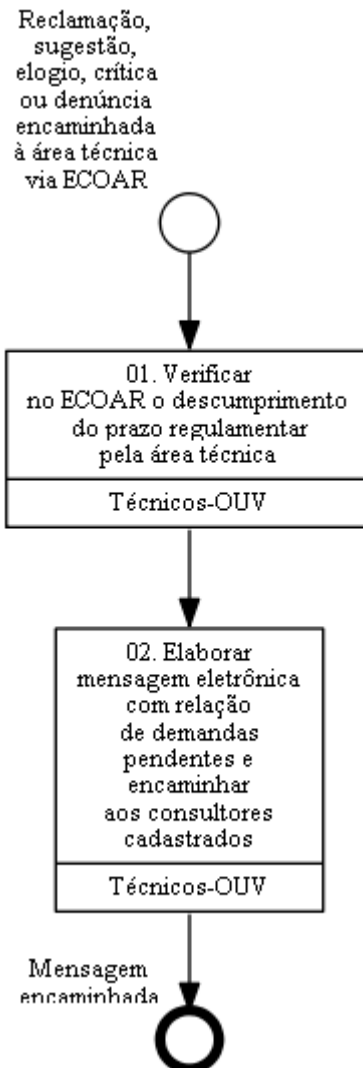
Monitorar as Atividades Criadas para as Áreas Técnicas em Relação ao Prazo de Resposta

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Reclamação, sugestão, elogio, crítica ou denúncia encaminhada à área técnica via ECOAR", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Mensagem encaminhada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: Técnicos-OUV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Examina diariamente o cumprimento de prazo regulamentar pelas áreas técnicas pelo sistema ECOAR, em relação às manifestações sob sua responsabilidade; (2) Aponta manifestações de usuários com respostas pendentes, e fora do prazo regulamentar, às áreas técnicas da ANAC por meio do Outlook.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Verificar no ECOAR o descumprimento do prazo regulamentar pela área técnica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: De acordo com sua área de atuação, o técnico deve verificar diariamente se há manifestações fora do prazo regulamentar pendentes de resposta pelas áreas técnicas cadastradas no ECOAR.

Para verificação das manifestações pendentes fora do prazo regulamentar, o técnico deve:

- 1) acessar o sistema ECOAR pelo link <http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp> e digitar o login e senha previamente cadastrados pelo administrador do sistema;
- 2) clicar em "Tratar Solicitação" e depois em "Lista Individual";
- 3) no filtro, escolher a opção "Em Providência, aguardando conclusão atividade(s)";
- 4) clicar sobre o número da solicitação e, posteriormente, na aba "Atividades", verificando em qual data foi encaminhada a manifestação à área técnica.

COMPETÊNCIAS:

- Examina diariamente o cumprimento de prazo regulamentar pelas áreas técnicas pelo sistema ECOAR, em relação às manifestações sob sua responsabilidade.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar mensagem eletrônica com relação de demandas pendentes e encaminhar aos consultores cadastrados".

02. Elaborar mensagem eletrônica com relação de demandas pendentes e encaminhar aos consultores cadastrados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Havendo manifestações pendentes fora do prazo regulamentar, o técnico deve relacionar os números de protocolo e sinalizar via e-mail aos consultores das áreas técnicas cadastrados no ECOAR.

COMPETÊNCIAS:

- Aponta manifestações de usuários com respostas pendentes, e fora do prazo regulamentar, às áreas técnicas da ANAC por meio do Outlook.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR, Outlook Web.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a OUV deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.